

PENGARUH TAX AMNESTY, SANKSI PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADIPADA KARYAWAN YANG BEKERJADI INSTALASI RADIOLOGI RSUP DR. SARDJITO DAN WISMA RESIDENCES UNIT SAGAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA.

Erlina Handayani¹⁾

Ekonomi Akuntansi, STIE Nusa Megarkencana
email: erlinahandayani05@gmail.com

Supardi, Drs., MM.²⁾

Ekonomi Akuntansi, STIE Nusa Megarkencana
email: supardistienusa60@gmail.com

Abstract

This study aims to test and analyze the Effect of Tax Amnesty, Tax Sanctions, Tax Knowledge and Taxpayer Perception Against Personal Taxpayer Compliance. The data was collected through questionnaires distributed and carried out to 100 employees working in Radiology Installation of DR General Hospital. Sardjito and Wisma Residences Unit Sagan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Data analysis in this study using SPSS version 23. Data testing techniques used in this study include the validity test with factor analysis, reliability test with Alpha Cronbach. Test of classical assumptions and multiple linear regression analysis, to test and prove hypotheses.

The results of the analysis indicate that: (1) Tax amnesty, tax sanction, and tax knowledge have partial effect on individual taxpayer compliance. (2) The perception of the taxpayer does not partially affect the compliance of individual taxpayers. (3) Tax amnesty, tax sanction, tax knowledge, and taxpayer perception simultaneously or together have an effect on taxpayer compliance.

Keywords: Tax Amnesty, Tax Sanctions, Tax Knowledge, Taxpayers' Perceptions and Personal Tax Payer Compliance.

A. PENDAHULUAN

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia yaitu *Self Assessment System*. Sistem ini memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan pengertian SPT adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan atau pembayaran pajak, objek pajak atau harta dan kewajiban. Apabila terdapat ketidaksesuaian dalam pengisian atau pelaporan SPT maka akan dikenakan denda atau sanksi.

Kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini wajib pajak terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan (Arum Puspa, 2012).

Menurut Sony Devano dan Siti Kurnia (2006:10) kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak harus memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakannya.

Ada beberapa kebijakan fasilitas perpajakan dan faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain: tax amnesty, sanksi pajak, pengetahuan pajak dan persepsi wajib pajak.

Tax amnesty adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan Harta dan membayar Uang Tebusan (Undang-Undang No. 11 Tahun 2016).

Tax amnesty merupakan kebijakan pemerintah di bidang perpajakan yang memberikan penghapusan pajak yang seharusnya terutang dengan membayar tebusan dalam jumlah tertentu yang bertujuan untuk memberikan tambahan penerimaan pajak dan kesempatan bagi wajib pajak

**)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana*

yang tidak patuh menjadi wajib pajak patuh. Penerapan tax amnesty diharapkan akan mendorong peningkatan kepatuhan sukarela wajib pajak di masa yang akan datang (Devano, 2006 : 137).

Sawyer (2006) mengemukakan arti pengampunan pajak adalah “ *a tax amnesty generally involves providing previously noncompliant taxpayers with the opportunity to pay back-taxes on undisclosed income, without fear of penalties or prosecution*”.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa tax amnesty adalah program kebijakan pemerintah yang memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk melunasi tunggakan pajaknya tanpa adanya sanksi administrasi guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan negara.

Penelitian Ngadiman dan Huslin (2015) menyatakan tax amnesty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2009 : 57).

Penelitian Ngadiman dan Huslin (2015) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan merupakan hasil “tahu” dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu. Penginderaan terjadi melalui indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga (Soekidjo, Notoadmodjo 2003). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002) pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran).

Penelitian Febri Timoria Kusuma Putri (2013) menyatakan bahwa pengetahuan tentang pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium (Slameto, 2010:102)

Menurut Robbins (2003:97) persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian di analisa (diorganisir), diinterpretasi dan kemudian dievaluasi, sehingga individu tersebut memperoleh makna.

Penelitian Febri Timoria Kusuma Putri (2013) menyatakan bahwa persepsi wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini memodifikasi dan mengembangkan penelitian Ngadiman dan Huslin (2015) dengan mengurangi variabel independen yaitu sunset policy, karena sunset policy hanya berlaku untuk tahun 2008. Selain itu, dalam penelitian ini penulis menambah variabel independen yaitu pengetahuan pajak dan persepsi wajib pajak. Ada pun perbedaannya, penelitian Ngadiman dan Huslin (2015) objek penelitiannya adalah wajib pajak yang ada di KPP Pratama Jakarta Kembangan, sedangkan dalam penelitian ini objek penelitiannya adalah wajib pajak orang pribadi pada karyawan yang bekerja di Instalasi Radiologi RSUP DR. Sardjito Dan Wisma Residences Unit Sagan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

B. RUMUSAN MASALAH

Atas dasar latar belakang permasalahan diatas, maka dapat di susun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?

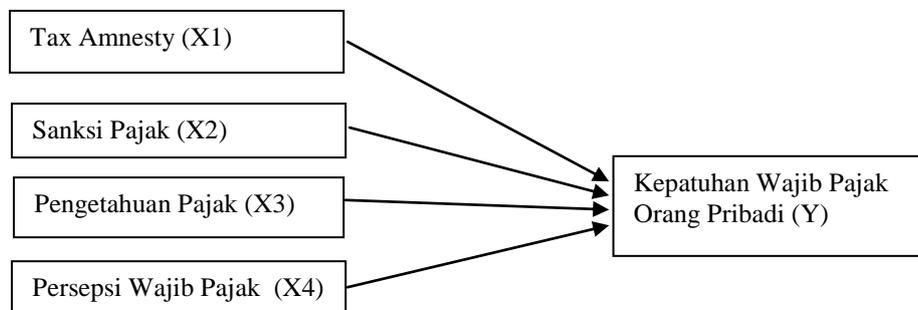
**)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana*

2. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
3. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
4. Bagaimana pengaruh persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
5. Bagaimana pengaruh tax amnesty, sanksi pajak, pengetahuan pajak dan persepsi wajib pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?

C. LANDASAN TEORI

1. Tax amnesty adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan Harta dan membayar Uang Tebusan (Undang-Undang No.11 Tahun 2016).
2. Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2009 : 57).
3. Pengetahuan dan wawasan tinggi dalam diri wajib pajak berdampak semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak (Supriyati dan Nur Hayati, 2008).
4. Persepsi wajib pajak adalah proses individu dalam menerima, mengorganisasikan serta mengartikan praktik kepatuhan pajak yang dipengaruhi oleh lingkungan sosial yang melingkupi individu tersebut. Semakin banyak informasi yang diterima, maka akan semakin luas wawasan individu tentang etika kepatuhan pajak, dimana hal ini akan mendorong individu berperilaku positif (proaktif) terhadap proses pelaksanaan perpajakan.
5. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai kepatuhan seseorang, dalam hal ini wajib pajak terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan (Arum Puspa, 2012).

D. KERANGKA PEMIKIRAN



E. PENURUNAN HIPOTESIS

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

1. Bukti fisik (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).
2. Keandalan (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).
3. Daya tanggap (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).
4. Jaminan (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).
5. Empati (X_5) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).
6. Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).
7. Kepuasan nasabah (Y_1) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

*)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

8. Bukti fisik (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).
9. Keandalan (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).
10. Daya tanggap (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).
11. Jaminan (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).
12. Empati (X_5) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).
13. Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) berpengaruh secara bersama-sama terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

F . METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi empiris, yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan data-data eksperimental hasil pengamatan, survey, *trial and error* (ujicoba) bukan secara teoritis dan spekulasi lebih ke ilmu pengetahuan dan penelitian.

2. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah aktif pada BMT Mitra Usaha Ummat Kantor Kas 1 Gamping, Sleman, Yogyakarta yang berjumlah 126 nasabah.

3. Pengambilan Sampel

Untuk menentukan besaran sampel yang dipakai dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2007), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Na^2}$$

Dengan derajat keyakinan (α) = 5%

N : Jumlah populasi

n : Jumlah sampel

a : Tingkat signifikansi (0,05)

Diketahui tingkat probabilitas (α) = 5% dengan N = 126, maka besarnya sampel diperoleh:

$$n = \frac{126}{1 + 126(0,05)^2}$$

$$n = \frac{126}{1 + 126(0,0025)}$$

$$n = 96$$

Jadi jumlah sampel yang diperoleh adalah 96 nasabah.

4. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah jenis data primer yang merupakan hasil dari pengisian kuesioner langsung dari sumber pertama.

5. Pengukuran Skala

Pengukuran variabel-variabel menggunakan instrument berupa kuesioner. Kuesioner tersebut terdiri dari pernyataan yang berhubungan dengan lima dimensi variabel independen, dan pernyataan yang berhubungan dengan dua variabel dependen. Variabel-variabel penelitian tersebut diukur dengan menggunakan skala *Likert* 1 sampai 5. Responden memberikan jawaban pada setiap item pernyataan yang tersedia pada kuesioner, mulai dari sangat tidak setuju (STS) sampai dengan sangat setuju (SS). Nilai jawaban untuk item pernyataan tersaji pada tabel 1..

Tabel 1. Skor/Nilai. Penilaian Jawaban Responden

Jawaban	Skor/Nilai
Sangat Setuju (SS)	5

*)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

6. Melakukan Pengujian

Analisis Regresi Linear

1). Analisis Regresi Linear Berganda (Model 1)

Untuk mengetahui hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 6) digunakan Analisis Regresi Linear berganda (Model 1).

$$Y_1 = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Keterangan :

- Y_1 = Kepuasan nasabah
- a = Konstanta
- X_1 = *Tangibles*(Bukti Fisik)
- X_2 = *Reliability*(Keandalan)
- X_3 = *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- X_4 = *Assurance*(Jaminan)
- X_5 = *Empathy* (Empati)
- $b_{1,2,3,4,5}$ = Koefisien Regresi
- e = *error*

2). Analisis Regresi Linear Sederhana (Model 2).

Untuk mengetahui hubungan dan pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah (hipotesis 7) digunakan Analisis Regresi Linear sederhana (Model 2).

$$Y = a + bx$$

$$Y_2 = a + bY_1$$

Keterangan :

- Y = Variabel dependen
- X = Variabel independen
- Y_1 = Kepuasan nasabah
- Y_2 = Loyalitas nasabah
- a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

3). Analisis Regresi Linear Berganda (Model 3).

Untuk mengetahui hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah (hipotesis 8 sampai dengan hipotesis 13) digunakan Analisis Regresi Linear berganda (Model 3).

$$Y_2 = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Keterangan :

- Y_2 = Loyalitas nasabah
- a = Konstanta

*)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

- X_1 = *Tangibles*(Bukti Fisik)
 X_2 = *Reliability*(Keandalan)
 X_3 = *Responsiveness* (Daya Tanggap)
 X_4 = *Assurance*(Jaminan)
 X_5 = *Empathy* (Empati)
 $b_{1,2,3,4,5}$ = Koefisien Regresi
 e = *error*

c. Uji t

Untuk hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 5 dan hipotesis 7 sampai dengan hipotesis 12 dilakukan uji t untuk mengetahui apakah secara individual variabel penjelas mampu menerangkan variabel yang dijelaskan.

Tahap-tahap pengujian sebagai berikut :

Hipotesis alternatif

$$H_0 : b_1 > 0$$

$$H_i : b_2 \neq 0$$

Nilai t hitung dapat dicari dengan rumus (Sumodiningrat,1998:178)

$$t \text{ hitung} = \frac{\beta_i}{SE_{\beta_i}}$$

Dimana :

β_i : penaksir koefisien

SE_{β_i} : standar error β_i

i : angka 1,2,3



Gambar 2. Uji t.

Dengan level of significance 5% dengan degree of freedom $= (n-k)$ jika:

$-t_{\text{tabel}} > -t_{\text{hitung}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak

$-t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, atau $p > 0,05$ maka H_0 diterima

jika H_0 ditolak berarti variabel independen berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen.

d. Uji F

Untuk hipotesis 6 dan hipotesis 13 dilakukan uji f untuk mengetahui apakah secara simultan variabel independen berpengaruh terhadap variabel Independen.

Hipotesis 6 dan hipotesis 13.

$H_0: b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$, artinya variabel independen yang terdapat pada model ini secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap variabel independen.

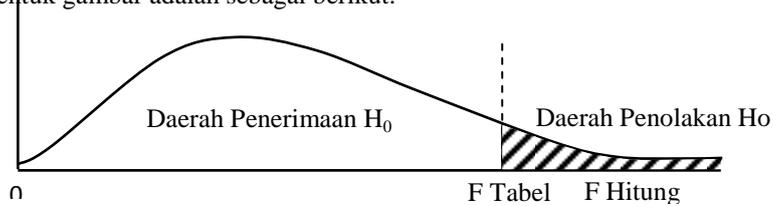
$H_a: b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq 0$, artinya variabel independen yang terdapat pada model ini secara bersama-sama mempunyai pengaruh dan signifikan

*)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

terhadap variabel independen.

Nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan F_{tabel} pada tingkat signifikan $\alpha = 5\%$. Kriteria penilaian hipotesis pada uji F ini adalah:
Terima H_0 bila $F_{hitung} < F_{tabel}$, Terima H_a $F_{hitung} > F_{tabel}$. Atau melihat program SPSSfor windows, jika nilai sig F hitung $< \alpha = 5\%$ maka secara bersama-sama ada pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

Adapun Uji F dalam bentuk gambar adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Uji F (*F-test*)

G. HASIL DAN PEMBAHASAN

Di dalam hasil penelitian akan dijelaskan berbagai pembahasan mengenai hasil analisis yang sudah dilakukan dalam penelitian ini dan untuk membuktikan hipotesis penelitian ini diterima atau ditolak maka akan dianalisis hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 5, dan hipotesis 7 sampai dengan hipotesis 12 menggunakan uji t sedangkan hipotesis 6 dan hipotesis 13 akan dianalisis menggunakan uji f.

1. Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda Model 1 (Hipotesis 1 sampai dengan Hipotesis 5).

Untuk mengetahui pengaruh Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati secara parsial terhadap Kepuasan nasabah menggunakan Uji t.

Uji t digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen yang meliputi Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y_1). Sebelum melakukan uji terlebih dahulu ditentukan nilai t tabel dengan derajat kebebasan (df) = $N-k-1$ pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$, maka nilai t tabel dengan $df = 96-5-1 = 90$ pada $\alpha = 0,05$ pada pengujian dua sisi $\pm 1,987$. Hasil uji t Persamaan Regresi Linear berganda (Model 1) dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2. di bawah ini.

Tabel 2. Hasil Uji-t dan Uji F. Estimasi Regresi Linear Berganda Model 1

Variabel	Regression Coeficient	T Hitung	Sig	Keterangan
(Constant)	1,247			
Bukti Fisik (X_1)	-0,257	-4,294	0,000	Signifikan
Keandalan (X_2)	-0,245	-1,604	0,112	Tidak Signifikan
Daya Tanggap (X_3)	0,594	6,077	0,000	Signifikan
Jaminan (X_4)	0,297	2,919	0,000	Signifikan
Empati (X_5)	0,314	4,590	0,000	Signifikan
Adj. R Square	: 67,8%			
Multiple R	: 83,4%			
F Hitung	: 41,067			
Sig. F	: 0,000			

Sumber : Hasil Uji Regresi Linear Berganda Model 1

Berdasarkan hasil uji t seperti terlihat pada Tabel 2. di atas, maka dapat dijelaskan hasil pengujian sebagai berikut:

*)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menduga bahwa, Bukti fisik (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1). Hipotesis ini secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut :

H_{01} : Bukti fisik (X_1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

H_{a1} : Bukti fisik (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Kriteria dengan *level of significance* 5% dengan *degre of freedom* = (n-k-1) jika :

-t tabel > -t hitung , atau hitung > t tabel atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

-t tabel < t hitung < t tabel, atau $p > 0,05$, maka H_0 diterima

Jika H_0 ditolak maka H_a diterima berarti variabel Bukti fisik (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Variabel Bukti fisik (X_1) mempunyai nilai t :

-t tabel > -t hitung atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

-1,987 > -4,294 atau $p < 0,05$ yaitu $p = 0,000$.

-t tabel = -1,987 yang lebih besar dari pada -t hitung = -4,294 dengan signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat artikan bahwa Bukti fisik (X_1) secara parsial berpengaruh negatif terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Pengujian Hipotesis Ke dua (H_2)

Hipotesis ke dua dalam penelitian ini menduga bahwa, Keandalan (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y_1). Hipotesis ini secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut :

H_{02} : Keandalan (X_2) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1)

H_{a2} : Keandalan (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Kriteria dengan *level of significance* 5% dengan *degre of freedom* = (n-k-1) jika :

-t tabel > -t hitung , atau hitung > t tabel atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

-t tabel < t hitung < t tabel, atau $p > 0,05$ maka H_0 diterima

Jika H_0 ditolak maka H_a diterima berarti variabel Keandalan (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Variabel Keandalan (X_2) mempunyai nilai t :

-t tabel < t hitung < t tabel, atau $p > 0,05$ maka H_0 diterima,

-1,987 < -1,604 < 1,987 atau $p > 0,05$ yaitu $p = 0,112$

-t hitung = -1,604 yang lebih besar dari pada -t tabel = -1,987 dan t hitung yang lebih kecil dari t tabel yaitu -1,604 < 1,987, dengan signifikansi sebesar 0,112, yang lebih besar dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat diartikan bahwa Keandalan (X_2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Pengujian Hipotesis Ke tiga (H_3)

Hipotesis ke tiga dalam penelitian ini menduga bahwa, Daya tanggap (X_3) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y_1) Hipotesis ini secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut:

H_{03} : Daya tanggap (X_3) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1)

H_{a3} : Daya tanggap (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Kriteria dengan *level of significance* 5% dengan *degre of freedom* = (n-k-1) jika :

-t tabel > -t hitung , atau hitung > t tabel atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

-t tabel < t hitung < t tabel, atau $p > 0,05$ maka H_0 diterima

*)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

Jika H_0 ditolak maka H_a diterima berarti variabel Daya tanggap (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Variabel Daya tanggap (X_3) mempunyai nilai t :

$t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

$6,077 > 1,987$ atau $p < 0,05$ yaitu $p = 0,000$

Variabel Daya tanggap (X_3) mempunyai nilai t hitung = 6,077 yang lebih besar dari pada t tabel = 1,987 dengan signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat diartikan bahwa Daya tanggap (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Pengujian Hipotesis Ke empat (H_4)

Hipotesis ke empat dalam penelitian ini menduga bahwa, Jaminan (X_4) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y_1) Hipotesis ini secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut:

H_{04} : Jaminan (X_4) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1)

H_{a4} : Jaminan (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Kriteria dengan *level of significance* 5% dengan *degre of freedom* = $(n-k-1)$ jika :

- $t \text{ tabel} > t \text{ hitung}$, atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

- $t \text{ tabel} < t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, atau $p > 0,05$ maka H_0 diterima

Jika H_0 ditolak maka H_a diterima berarti variabel Jaminan (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Variabel Jaminan (X_4) mempunyai nilai t :

$t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

$2,919 > 1,987$ atau $p < 0,05$ yaitu $p = 0,000$

Variabel Jaminan (X_4) mempunyai nilai t hitung = 2,919 yang lebih besar dari pada t tabel = 1,987 dengan signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat diartikan bahwa Jaminan (X_4) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Pengujian Hipotesis Ke lima (H_5)

Hipotesis ke lima dalam penelitian ini menduga bahwa, Empati (X_5) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y_1). Hipotesis ini secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut :

H_{05} : Empati (X_5) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

H_{a5} : Empati (X_5) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Kriteria dengan *level of significance* 5% dengan *degre of freedom* = $(n-k-1)$ jika :

- $t \text{ tabel} > t \text{ hitung}$, atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

- $t \text{ tabel} < t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, atau $p > 0,05$ maka H_0 diterima

Jika H_0 ditolak maka H_a diterima berarti variabel Empati (X_5) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Variabel Empati (X_5) mempunyai nilai t :

$t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

$4,590 > 1,987$ atau $p < 0,05$ yaitu $p = 0,000$

Variabel Empati (X_5) mempunyai nilai t hitung = 4,590 yang lebih besar dari pada t tabel = 1,987 dengan signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat diartikan bahwa Empati (X_5) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Pengujian Hipotesis Keenam (H_6)

Untuk mengetahui pengaruh simultan variabel Bukti fisik (X_1) Keandalan (X_2) Daya tanggap (X_3) Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) terhadap Kepuasan nasabah (Y_1) menggunakan uji F.

Uji f digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen yang meliputi Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

*)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

Sebelum melakukan pengujian terlebih dahulu ditentukan nilai F tabel dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$, maka F tabel dengan $df = 96 - 5 - 1 = 90$ pada $\alpha = 0,05$ adalah 2,3157. Hasil uji f Persamaan Regresi Linear berganda (Model 1) dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2. Tersebut di atas.

Hipotesis ke enam dalam penelitian ini menduga bahwa, Bukti fisik (X_1) Keandalan (X_2) Daya tanggap (X_3) Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan nasabah (Y_1). Hipotesis ini secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut :

H_{06} : Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

H_{a6} : Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Kriteria penilaian hipotesis pada uji F ini adalah:

Terima H_0 bila F hitung < F tabel, Terima H_a bila F hitung > F Tabel. Atau melihat program SPSS for windows, jika nilai sig F hitung < $\alpha = 5\%$ maka secara bersama-sama ada pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 41,067 lebih besar dari F tabel = 2,3157 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa secara simultan dimensi variabel Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y_1) diterima.

2. Hasil Pengujian Regresi Linear Sederhana Model 2 (Hipotesis 7).

Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan nasabah (Y_1) secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2) menggunakan Uji t.

Uji t digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen Kepuasan nasabah (Y_1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas nasabah (Y_2). Sebelum melakukan uji terlebih dahulu ditentukan nilai t tabel dengan derajat kebebasan (df) = $N - k - 1$ pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$, maka nilai t tabel dengan $df = 96 - 5 - 1 = 90$ pada $\alpha = 0,05$ pada pengujian dua sisi $\pm 1,987$. Hasil uji t Persamaan Regresi Linear sederhana (Model 2) dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3. di bawah ini.

Tabel 3. Estimasi Regresi Linear Sederhana Model 2

Variabel	Regression Coefficient	T Hitung	Sig	Keterangan
(Constant)	0,296			
Kepuasan Pelanggan (Y_1)	0,915	20,997	0,000	Signifikan

Sumber : Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Model 2

Berdasarkan hasil uji t seperti terlihat pada Tabel 2. di atas, maka dapat dijelaskan hasil pengujian sebagai berikut:

Pengujian Hipotesis Ke tujuh (H_7)

Hipotesis ke tujuh dalam penelitian ini menduga bahwa, Kepuasan nasabah (Y_1) berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2). Hipotesis ini secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut :

H_{07} : Kepuasan nasabah (Y_1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2)

H_{a7} : Kepuasan nasabah (Y_1) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2)

Kriteria dengan level of significance 5% dengan degree of freedom = $(n - k - 1)$ jika :

- t tabel > - t hitung, atau t hitung > t tabel atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

*)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

-t tabel < t hitung < t tabel, atau $p > 0,05$ maka H_0 diterima

Jika H_0 ditolak maka H_a diterima berarti variabel Kepuasan nasabah (Y_1) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Variabel Kepuasan nasabah (Y_1) mempunyai nilai t :

t hitung > t tabel atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

20,997 > 1,987 atau $p < 0,05$ yaitu $p = 0,000$

Variabel Kepuasan nasabah (Y_1) mempunyai nilai t hitung = 20,997 yang lebih besar dari pada t tabel = 1,987 dengan signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat diartikan bahwa Kepuasan nasabah (Y_1) secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

3. Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda Model 3 (Hipotesis 8 sampai dengan Hipotesis 13).

Untuk mengetahui pengaruh Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Secara Parsial terhadap Loyalitas nasabah menggunakan Uji t.

Uji t digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen yang meliputi Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas nasabah (Y_2). Sebelum melakukan uji terlebih dahulu ditentukan nilai t tabel dengan derajat kebebasan (df) = $N-k-1$ pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$, maka nilai t tabel dengan df = $96-5-1 = 90$ pada $\alpha = 0,05$ pada pengujian dua sisi $\pm 1,987$.

Hasil uji t Persamaan Regresi Linear berganda (Model 3) dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4. di bawah ini.

Tabel 4. Estimasi Regresi Linear Berganda Model 3

Variabel	Regression Coeficient	t Hitung	Sig	Keterangan
(Constant)	1,439			
Bukti Fisik (X_1)	-0,234	-3,045	0,003	Signifikan
Keandalan (X_2)	- 0,361	-1,838	0,069	Tidak Signifikan
Daya Tanggap (X_3)	0,365	2,907	0,005	Signifikan
Jaminan (X_4)	0,507	2,549	0,012	Signifikan
Empati (X_5)	0,373	4,237	0,000	Signifikan
Adj. R Square	: 47,7%			
Multiple R	: 71,0%			
F Hitung	: 18,297			
Sig. F	: 0,000			

Sumber : Lampiran Hasil Uji Regresi Linear Berganda Model 3.

Berdasarkan hasil uji t seperti terlihat pada Tabel 4. di atas, maka dapat dijelaskan hasil pengujian sebagai berikut:

Pengujian Hipotesis ke delapan (H_8)

Hipotesis ke delapan dalam penelitian ini menduga bahwa, Bukti fisik (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2). Hipotesis ini secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut :

H_{08} : Bukti fisik (X_1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

H_{a8} : Bukti fisik (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Kriteria dengan *level of significance* 5% dengan *degree of freedom* = $(n-k-1)$ jika :

-t tabel > -t hitung , atau t hitung > t tabel atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

-t tabel < t hitung < t tabel, atau $p > 0,05$, maka H_0 diterima

Jika H_0 ditolak maka H_a diterima berarti variabel Bukti fisik (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Variabel Bukti fisik (X_1) mempunyai nilai t :

-t tabel > t hitung atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

*)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

-1,987 > - 3,045 atau $p < 0,05$ yaitu $p = 0,003$.

-t tabel = - 1,987 yang lebih besar dari pada -t hitung = - 3,045 dengan signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat artikan bahwa Bukti fisik (X_1) secara parsial berpengaruh negatif terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Pengujian Hipotesis Ke sembilan (H_9)

Hipotesis ke sembilan dalam penelitian ini menduga bahwa, Keandalan (X_2) berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2). Hipotesis ini secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut:

H_{09} : Keandalan (X_2) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2)

H_{a9} : Keandalan (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Kriteria dengan *level of significance* 5% dengan *degre of freedom* = (n-k-1) jika :

-t tabel > - t hitung , atau hitung > t tabel atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

-t tabel < t hitung < t tabel, atau $p > 0,05$ maka H_0 diterima

Jika H_0 ditolak maka H_a diterima berarti variabel Keandalan (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Variabel Keandalan (X_2) mempunyai nilai t :

-t tabel < t hitung < t tabel, atau $p > 0,05$ maka H_0 diterima,

- 1,987 < - 1,838 < 1,987 atau $p > 0,05$ yaitu $p = 0,069$

- t hitung = - 1,838 yang lebih besar dari pada - t tabel = - 1,987 dan t hitung yang lebih kecil dari t tabel yaitu -1,838 < 1,987 , dengan signifikansi sebesar 0,069 yang lebih besar dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat diartikan bahwa Keandalan (X_2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Pengujian Hipotesis Ke sepuluh (H_{10})

Hipotesis ke sepuluh dalam penelitian ini menduga bahwa, Daya tanggap (X_3) berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2) Hipotesis ini secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut:

H_{010} : Daya tanggap (X_3) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2)

H_{a10} : Daya tanggap (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Kriteria dengan *level of significance* 5% dengan *degre of freedom* = (n-k-1) jika :

-t tabel > - t hitung , atau hitung > t tabel atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

-t tabel < t hitung < t tabel, atau $p > 0,05$ maka H_0 diterima

Jika H_0 ditolak maka H_a diterima berarti variabel Daya tanggap (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Variabel Daya tanggap (X_3) mempunyai nilai t :

t hitung > t tabel atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

2,907 > 1,987 atau $p < 0,05$ yaitu $p = 0,005$

Variabel Daya tanggap (X_3) mempunyai nilai t hitung = 2,907 yang lebih besar dari pada t tabel = 1,987 dengan signifikansi sebesar 0,005 yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat diartikan bahwa Daya tanggap (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Pengujian Hipotesis Ke sebelas (H_{11})

Hipotesis ke sebelas dalam penelitian ini menduga bahwa, Jaminan (X_4) berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2) Hipotesis ini secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut:

H_{011} : Jaminan (X_4) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2)

H_{a11} : Jaminan (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Kriteria dengan *level of significance* 5% dengan *degre of freedom* = (n-k-1) jika :

*)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

-t tabel > - t hitung , atau hitung > t tabel atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

-t tabel < t hitung < t tabel, atau $p > 0,05$ maka H_0 diterima

Jika H_0 ditolak maka H_a diterima berarti variabel Jaminan (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Variabel Jaminan (X_4) mempunyai nilai t :

t hitung > t tabel atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

$2,549 > 1,987$ atau $p < 0,05$ yaitu $p = 0,012$

Variabel Jaminan (X_4) mempunyai nilai t hitung = 2,549 yang lebih besar dari pada t tabel = 1,987 dengan signifikansi sebesar 0,012 yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat diartikan bahwa Jaminan (X_4) secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Pengujian Hipotesis Ke duabelas (H_{12})

Hipotesis ke dua belas dalam penelitian ini menduga bahwa, Empati (X_5) berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2). Hipotesis ini secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut:

H_{012} : Empati (X_5) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

H_{a12} : Empati (X_5) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Kriteria dengan *level of significance* 5% dengan *degre of freedom* = (n-k-1) jika :

-t tabel > - t hitung , atau hitung > t tabel atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

-t tabel < t hitung < t tabel, atau $p > 0,05$ maka H_0 diterima

Jika H_0 ditolak maka H_a diterima berarti variabel Empati (X_5) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Variabel Empati (X_5) mempunyai nilai t :

t hitung > t tabel atau $p < 0,05$ maka H_0 ditolak,

$4,237 > 1,987$ atau $p < 0,05$ yaitu $p = 0,000$

Variabel Empati (X_5) mempunyai nilai t hitung = 4,237 yang lebih besar dari pada t tabel = 1,987 dengan signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat diartikan bahwa Empati (X_5) secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Pengujian Hipotesis Ke tigabelas (H_{13})

Untuk mengetahui pengaruh simultan variabel Bukti fisik (X_1) Keandalan (X_2) Daya tanggap (X_3) Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) terhadap Loyalitas nasabah (Y_2) menggunakan uji F.

Uji f digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen yang meliputi Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Sebelum melakukan pengujian terlebih dahulu ditentukan nilai F tabel dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$, maka F tabel dengan $df = 96 - 5 - 1 = 90$ pada $\alpha = 0,05$ adalah 2,3157. Hasil uji f Persamaan Regresi Linear berganda (Model 3) dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4. Tersebut di atas.

Hipotesis ke tiga belas dalam penelitian ini menduga bahwa, Bukti fisik (X_1) Keandalan (X_2)

Daya tanggap (X_3) Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas nasabah (Y_2). Hipotesis ini secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut :

H_{013} : Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

H_{a13} : Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) berpengaruh secara bersama-sama terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Kriteria penilaian hipotesis pada uji F ini adalah:

Terima H_0 bila F hitung < F tabel, Terima H_a bila F hitung > F Tabel. Atau melihat program SPSS for windows, jika nilai sig F hitung < $\alpha = 5\%$ maka secara bersama-sama ada pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

*)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 18,297 lebih besar dari F tabel = 2,3157 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa secara simultan dimensi variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2) diterima.

H..KESIMPULAN

Dalam bagian akhir disajikan beberapa kesimpulan, adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda Model 1 (Hipotesis 1 sampai dengan Hipotesis 5 dan Hipotesis 6).

Hipotesis pertama nilai Variabel Bukti fisik (X_1) mempunyai nilai t :

-t tabel = -1,987 yang lebih besar dari pada -t hitung = -4,294 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Bukti fisik (X_1) secara parsial berpengaruh negatif terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Hipotesis ke dua nilai Variabel Keandalan (X_2) mempunyai nilai t :

- t hitung = -1,604 yang lebih besar dari pada - t tabel = -1,987 dan t hitung yang lebih kecil dari t tabel yaitu $-1,604 < 1,987$, dengan signifikansi sebesar 0,112, yang lebih besar dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Keandalan (X_2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Hipotesis ke tiga nilai Variabel Daya tanggap (X_3) mempunyai nilai t :

t hitung = 6,077 yang lebih besar dari pada t tabel = 1,987 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Daya tanggap (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Hipotesis ke empat nilai Variabel Jaminan (X_4) mempunyai nilai t :

t hitung = 2,919 yang lebih besar dari pada t tabel = 1,987 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Jaminan (X_4) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Hipotesis ke lima nilai Variabel Empati (X_5) mempunyai nilai t :

t hitung = 4,590 yang lebih besar dari pada t tabel = 1,987 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Empati (X_5) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y_1).

Hipotesis ke enam hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 41,067 lebih besar dari F tabel = 2,3157 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa secara simultan dimensi variabel Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y_1) diterima.

2. Hasil Pengujian Regresi Linear Sederhana Model 2 (Hipotesis 7).

Hipotesis ke tujuh nilai Variabel Kepuasan nasabah (Y_1) mempunyai nilai t hitung = 20,997 yang lebih besar dari pada t tabel = 1,987 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan nasabah (Y_1) secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

3. Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda Model 3 (Hipotesis 8 sampai dengan Hipotesis 13).

Hipotesis ke delapan nilai Variabel Bukti fisik (X_1) mempunyai nilai t :

**)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana*

-t tabel = - 1,987 yang lebih besar dari pada -t hitung = - 3,045 dengan signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Bukti fisik (X_1) secara parsial berpengaruh negatif terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Hipotesis ke Sembilan nilai Variabel Keandalan (X_2) mempunyai nilai t :

- t hitung = - 1,838 yang lebih besardaripada - t tabel = - 1,987 dan t hitung yang lebih kecil dari t tabel yaitu -1,838 < 1,987 , dengan signifikansisebesar 0,069 yang lebih besardari taraf signifikansi (α) = 5%(0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Keandalan (X_2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Hipotesis ke sepuluh nilai Variabel Daya tanggap (X_3) mempunyai nilai t :

t hitung = 2,907 yang lebih besar dari pada t tabel = 1,987 dengan signifikansi sebesar 0,005 yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Daya tanggap (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Hipotesis ke sebelas nilai Variabel Jaminan (X_4) mempunyai nilai t :

t hitung = 2,549 yang lebih besar dari pada t tabel = 1,987 dengan signifikansi sebesar 0,012 yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Jaminan (X_4) secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Hipotesis ke dua belas nilai Variabel Empati (X_5) mempunyai nilai t :

t hitung = 4,237 yang lebih besar dari pada t tabel = 1,987 dengan signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi (α) = 5% (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Empati (X_5) secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2).

Hipotesis ke tiga belas hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 18,297 lebih besar dari F tabel = 2,3157 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa secara simultan dimensi variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas nasabah (Y_2) diterima.

I. REFERENSI

- Akbar, MM., and Parvez, N, 2009, *Impact of Services Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*, *ABAC Journal*. Vol.29, No.1, pp.24-38.
- Al-Rousan, Razmi, M., and Mohamed, B, 2010, *Customer Loyalty and the Impacts of Service Quality. The case of five star hotels in Jordan International, Journal of Business and Economic Sciences*, Vol.5, pp.202-209.
- Anggraeni, Savitri, 2012, Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pengguna *Internet Banking di Commonwealth Bank Cabang Seminyak, Bali*), Tesis, Program Study Magister Manajemen Universitas Udayana, Denpasar.
- Bedi, M, 2010, *An Integrated Frame work for Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Responses In Indian Banking Industry-a Comparison of Public and Private*, *Journal of Services Research*, Vol.10, No.1, pp.157-172.
- Blower J, Kode Ruyter and Matin Wetzels, 1995, *Lingking Perceived Service Quality and Serve Loyalty. A multi Demensional Perspective*, *Eropean Journal of Marketing*, Vol.33, pp.11-12
- Bowen, John T & Shiang-Leh Chen, 2001, *The Relationship Between Customer Loyalty an Customer Satisfaction*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.13, No.5, pp. 213-217.
- Indra Karismadia, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Martadinata Bandung, Fakultas Ekonomi Manajemen, Universitas Widyatama.
- Keng, LL, Mahamad, O, Ramsyah, T, and Musahab, R, 2010, *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty, A Study of Banks in Penang, Malaysia, International Journal*

*)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

of Marketing Studies, Vol.2. No.2. pp.57-66.

Rusdianto, 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit X Cabang Cimah , Fakultas Ekonomi Manajemen, Universitas Widyatama.

Sanka, M.S., 2012, *Bank Service Quality Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector*, *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, Vo.1, No.1, pp.001-009.

Siddiqi, K.O., 2011, *Between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh*, *International Journal of Business and Management*, Vol.6, No.3, pp. 12-36.

TB.UU Syamsudin, 2005, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Jabar Cabang Utama Bandung, Fakultas Ekonomi Manajemen, Universitas Widyatama.

Walsh G., Grot, M., and Wiedmann, K.P., 2005, *An Examination of Customer Motives to Switch Energy Suppliers*, *Journal of Marketing Management*, Vol.21, pp. 421-440.

*)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana